



Documento di progetto

Descrizione della Soluzione

CI-TEL

INDICE

CAP. 1 OBIETTIVI DI PROGETTO E ANALISI DEL CONTESTO	5
1.1 Obiettivi del progetto	5
1.2 Analisi del contesto	6
CAP. 2 SOLUZIONE RIUSATA	8
2.1 Soluzione riusata	8
2.2 Impatto della soluzione sul contesto di riferimento.....	13
2.3 Attività di completamento	15
2.4 Possibili criticità del processo di riuso.....	16
2.5 Ruolo degli enti nel progetto	18
CAP. 3 IL PIANO DI PROGETTO	19
3.1 Progettazione e Project management.....	19
3.2 Acquisizioni tecnologiche	21
3.3 Ricontestualizzazione	23
3.4 Ampliamento funzionale.....	25
3.5 Ampliamento applicativo	25
3.6 Formazione.....	26
3.7 Comunicazione	27
3.8 Avvio all'esercizio.....	28
3.9 Esercizio	29
3.10 Gantt	31
CAP. 4 QUALIFICAZIONE DEL PROGETTO DI RIUSO.....	32
4.1 Indice di riusabilità relativa della soluzione	32
CAP. 5 ANALISI COSTI BENEFICI	34
5.1 Dimensionamento attuale della soluzione servizio (prima dell'applicazione del riuso)	34
5.2 Ipotesi di adozione delle nuove modalità di gestione/erogazione del servizio (dopo l'applicazione del riuso)	38

5.3 Individuazione e definizione dei costi a regime	39
5.4 Definizione dei ruoli delle amministrazioni a regime	39
5.5 Individuazione e definizione dei benefici per l'amministrazione pubblica.....	41
5.6 Individuazione e definizione dei costi e benefici per gli utenti	41
CAP. 6 AUTOVALUTAZIONE DEI RISULTATI DEL PROGETTO.....	43

Indice Tabelle

Tabella 1. Dati del progetto di riuso.....	4
Tabella 2. Sigle e acronimi	4
Tabella 3. Soluzione riusata	8
Tabella 4. Impatti soluzione	Errore. Il segnalibro non è definito.
Tabella 5. Progettazione	19
Tabella 6. Project management	20
Tabella 7. Acquisizione nuove tecnologie	21
Tabella 8. Ampliamenti/adattamenti tecnologici	22
Tabella 9. Ricontestualizzazione Soggetto > Oggetto	23
Tabella 10. Ricontestualizzazione Oggetto > Soggetto.....	23
Tabella 11. Solution system integration	24
Tabella 12. Ampliamento con nuove funzioni di amministrazione	25
Tabella 13. Ampliamento con nuove funzioni applicative.....	25
Tabella 14. Applicazione < nome applicazione >	25
Tabella 15. Trasferimento di know-how.....	26
Tabella 16. Formazione utilizzo della soluzione e produzione servizi di e-government	26
Tabella 17. Informazione e promozione del progetto.....	27
Tabella 18. Iniziative di comunicazione mediatica	27
Tabella 19. Attività di rilevazione dei dati	28
Tabella 20. Attività di analisi	28
Tabella 21. Manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva	29
Tabella 22. Attività di conduzione.....	30
Tabella 23. Indice SO.....	33
Tabella 24. Indice OT	33
Tabella 25. Dimensionamento Soluzione/servizio.....	35

Tabella 1. Dati della soluzione a riuso

Denominazione	Il riuso del Portale dei servizi al cittadino
Acronimo	CI-TEL
Ente Coordinatore della Soluzione	Comune di Pisa
Responsabile della soluzione	Dott. Franco Chesi

Tabella 2. Sigle e acronimi

Sigla/Acronimo	Significato

CAP. 1 Obiettivi di progetto e analisi del contesto

1.1 Obiettivi del progetto

OBIETTIVI GENERALI

Il progetto ha lo scopo di rendere disponibili ad un elevato numero di comuni del territorio Toscano, i servizi telematici erogati dal portale web CiTel.

Il portale opera in modalità multi-ente e realizza un "front office" che consente l'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese su più canali d'accesso sia fisici che virtuali in modo tale che l'utente possa scegliere la modalità per usufruirne. CiTel è stato progettato con criteri idonei a consentirne la riusabilità e dotato di funzioni in grado di valutare la soddisfazione dell'utenza.

L'accesso ai servizi on line è controllato attraverso diverse tipologie di credenziali a seconda del livello di sicurezza richiesto dal servizio utilizzato (Codici Utente/Password, Carta d'Identità Elettronica o CNS, Certificato Digitale X.509, Firma Digitale, nessuna credenziale).

Il progetto prevede di creare tutte le infrastrutture applicative necessarie a far sì che i comuni possano velocemente rendere disponibili alla cittadinanza i servizi on-line. Pone inoltre particolare attenzione agli elementi facilitatori inseriti per i comuni di piccole dimensioni, pur coinvolgendo anche comuni medio-grandi.

I comuni aderenti al progetto, potranno

E' prevista l'attivazione di 2 Centri Servizi, i quali renderanno disponibili via web i servizi applicativi di CiTel agli utenti di tutti i comuni aderenti al progetto.

Detti Centri Servizi saranno:

- il Centro Servizi già operativo presso il Comune di Pisa per il progetto CiTel, opportunamente ampliato e potenziato;
- un nuovo Centro Servizi presso il Comune di Livorno.

I servizi applicativi di ognuno dei comuni aderenti verranno erogati da uno dei 2 CS, dipendentemente dalla localizzazione e dai rapporti in essere dei comuni e da principi di bilanciamento dei Centri stessi.

Ulteriore obiettivo del progetto è assicurare, nel nuovo contesto allargato, il mantenimento dell'architettura multicanale di CiTel, in modo da consentire l'utilizzo immediato di canali quali il telefono cellulare attraverso SMS e di garantire una semplice evoluzione successiva dei servizi per la loro fruizione anche da chioschi multimediali situati sul territorio e dalla TV digitale terrestre.

CATEGORIE DEI SERVIZI

I servizi on line che saranno disponibili a tutti i cittadini degli Enti coinvolti nel progetto, sono i seguenti:

- Scuola (registro di classe on-line, iscrizione scolastica e pagamento rette, iscrizione servizi mensa e trasporto alunni)
- Pagamenti (incasso on-line dei tributi)
- Immobili (gestione pratiche Edilizie, gestione pratiche ICI)
- Mobilità (pagamento contravvenzioni, informative ZTL)
- Anagrafe (cambio di residenza/indirizzo, consultazione stato pratica, autocertificazioni, consultazioni demografiche anche per enti terzi)
- Cittadinanza (servizi informativi tramite SMS, inoltro ed instradamento richieste, consultazione stato avanzamento pratica)

TERRITORIO INTERESSATO

E' il territorio regionale Toscano ed il progetto coinvolge:

- Regione Toscana
- 2 Province
- 29 Comuni

- 1 Circondario
- 1 Comunità Montana

Il progetto si avvarrà inoltre della esperienza organizzativa e di utilizzo diretto del portale CiTel degli enti che attualmente vi aderiscono; in particolare i Comuni di Calci, San Giuliano Terme, Vecchiano, Vicopisano, Volterra che sono gli unici Comuni che hanno aderito al primo bando CNIPA sull'E-Government e che hanno avuto i relativi cofinanziamenti. I Comuni di Pietrasanta, San Miniato e Santa Maria a Monte si sono inseriti a fine progetto e quindi fanno comunque parte degli Enti riusatori.

TIPOLOGIA DEGLI UTENTI

Cittadini, professionisti, imprese, CAAF, altri Enti.

1.2 Analisi del contesto

Il progetto di riuso di CiTel nasce in un contesto, quello della Rete Telematica Regionale Toscana, dove da anni gli Enti locali fanno sistema sulle problematiche dell'innovazione tecnologica e ora sulla Società dell'Informazione.

Prerequisiti fondamentali del progetto in questione sono stati sicuramente l'infrastruttura regionale toscana che interconnette ad alta velocità gli Enti e l'infrastruttura in fibra ottica di Pisa che si stende per ben 8.000 km e che consente le connessioni veloci e sicure, è del 2001 il progetto "Pisa Città Cablata" che è stato giudicato meritevole di una particolare segnalazione al premio punto e-government al Forum della P.A. 2001.

Sempre sul tema dell'infrastruttura nel 2002 il Comune di Pisa ha realizzato il progetto "scambiarsi a scuola le informazioni on-line" che consente l'accesso da ogni aula delle scuole medie ed elementare di Pisa ad internet e ad una serie di servizi per le scuole: e-mail per ogni aula, siti web delle scuole, videoconferenze, orari degli insegnanti, portale delle scuole..., e con questo progetto ha vinto il premio "100 progetti per il cittadino" al Forum 2002 della P.A. di Roma.

Nel 2002 il progetto CiTel è stato proposto nell'ambito dei progetti di e-government della Rete Telematica Regionale Toscana e presentato al 1° bando del M.I.T. nell'ambito di e@-toscana.

Nell'ambito del suddetto Bando è stato tra i vincitori qualificandosi 4° a livello nazionale, e 1° tra i progetti di E-Toscana nell'area "servizi per i cittadini e per le imprese", ottenendo un cofinanziamento di 630.000 euro su un importo complessivo di 3.360.000 euro.

Al fine dell'attuazione del progetto ha rivisto il suo sistema organizzativo interno e nel 2003 ha presentato al Forum P.A. 2004 il progetto "Ripensare il sistema di erogazione dei servizi" che è stato premiato a "I Successi di cantieri".

Nel 2004 è stato presentato al Forum della P.A. di Roma il progetto di e-government Citel e ha ricevuto il premio nell'ambito della "2° edizione premio P.A. aperta 2004, la lotta al digital divide e al social divide per l'inclusione sociale e le pari opportunità" e anche il premio per aver realizzato un servizio innovativo rivolto al servizio dei cittadini nella "5° edizione Cento Progetti al servizio dei cittadini".

Nel 2005 è stato cofinanziato, nell'ambito del bando sulla TV digitale Terrestre del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie, il progetto T-Citel. Il progetto interessa un network di nove enti, diversi partner tecnologici e scientifici, tra cui Home shopping Europe Broadcasting, Telegranducato, Digitoscana, Università e C.N.R. di Pisa, Mediateca Regionale Toscana. Nell'ambito del progetto sono stati distribuiti gratuitamente ai cittadini e alle Associazioni alcune centinaia di decoder. T-Citel sarà operativo in nove Comuni.

Il progetto T-Citel si pone l'obiettivo fondamentale di fornire al bacino di utenza del progetto di e-government CiTel un ulteriore canale d'accesso per la fruizione dei servizi già erogati; perché non tutti, ad oggi, sono in grado di sfruttare le tecnologie Internet. È quindi uno strumento per il contenimento e la riduzione delle disuguaglianze nell'accesso ai servizi digitali della pubblica amministrazione, anche perché rispetterà tutte le indicazioni sulla accessibilità e usabilità.

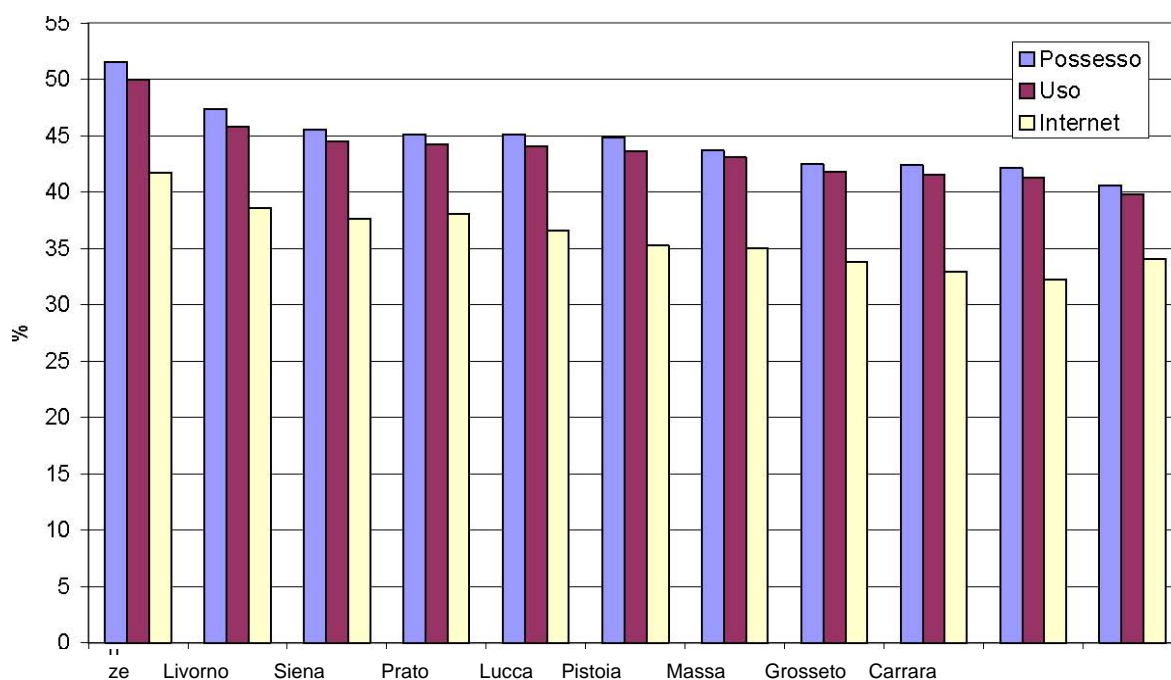
Il Progetto T-CiTel è visto come una evoluzione al canale Digitale Terrestre di alcuni servizi applicativi realizzati dal progetto di e-government CiTel e della realizzazione di un portale informativo in cui sono stati individuati alcuni servizi già presenti nel portale istituzionale. I risultati tecnici che ha raggiunto sono:

- Implementazione del canale DTT per i servizi "Registro di Classe" ed "SMS", ciò ha comportato l'adattamento delle componenti di base di Citel all'erogazione sul nuovo canale
- Realizzazione di due nuove tipologie di registrazione utente: on-line e off-line dedicate al canale DTT, ma riutilizzabili anche sul canale Call Center
- Sperimentazione del canale di ritorno per la fase di identificazione sicura (https)
- Riorganizzazione delle strutture interne alle amministrazioni per l'aggiornamento delle informazioni da erogare sul portale DTT, tale riorganizzazione permette di acquisire un "know how" che potrà essere riutilizzato in futuro per disporre di una piattaforma di Content Management che permetta la pubblicazione sui diversi canali di erogazione (WEB e DTT)
- Diffusione dell'utilizzo del STB tra la popolazione interessata al progetto
- Una prima definizione delle linee guida per l'Usabilità e l'Accessibilità per la realizzazione di portali DTT secondo i paradigmi del W3C
- Riduzione del "digital divide" relativamente al campione interessato dalla sperimentazione.

IL progetto di riuso Citel prevede quindi anche l'apertura alle soluzioni applicative previste tramite T-CiTel.

Attualmente il progetto di e-government Citel è stato considerato dal CNIPA "meritorio di essere inserito all'interno della ristretta rosa di progetti per i quali è offerta la possibilità di partecipare all'indagine sul ritorno degli investimenti" e tale attività di monitoraggio è già iniziata.

IL grafico seguente mostra per ogni provincia del territorio toscano, cui si riferisce il progetto, le famiglie che possiedono la connessione ad internet.



Esiste quindi nel territorio una buona potenzialità di fruitori dei servizi previsti sul canale web.

CAP. 2 Soluzione riusata

2.1 Soluzione riusata

La soluzione prevista a riuso è **"CiTel - Front-office telematico del cittadino"**.

Il progetto CiTel, coordinato dal Comune di Pisa, ha partecipato al bando del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie qualificandosi, nell'area "servizi per i cittadini e per le imprese", 4° a livello nazionale e 1° tra i progetti presentati nell'ambito della Rete Telematica Regionale Toscana. Al progetto, oltre al Comune di Pisa, hanno partecipato numerosi partners sia privati, come Regulus e Cedad, sia istituzionali, come il Consiglio Nazionale delle Ricerche di Pisa per gli aspetti legati alle problematiche di accessibilità del portale.

Il risultato di questa operazione è uno sportello, multi-ente e multi-canale, che consente l'erogazione di servizi ai cittadini e alle imprese, snellendo code e procedure.

Le soluzioni applicative proposte sono relative a:

- **Scuola**
- **Anagrafe**
- **Cittadinanza**
- **Immobili**
- **Mobilità**
- **Pagamenti**

Il portale dei servizi è quindi utilizzabile da cittadini, imprese, CAAF, professionisti che hanno necessità di usufruire dei servizi presenti in questi Comuni, ma anche da alunni e genitori per le problematiche legate al mondo della scuola.

Tabella 3. Soluzione riusata

Acronimo - Nome della Soluzione	Motivazione
CiTel	<p>L'architettura di CiTel è stata progettata per gestire un ambiente multi-ente e multi-canale e realizzata con criteri idonei a consentirne la riusabilità. Lo sportello telematico che ne è derivato, operativo dal 2003 sugli enti della rete civica pisana, ha permesso nel corso degli anni di ampliare, senza particolari problemi, il numero di enti aderenti, dimostrando così il pieno rispetto degli obiettivi progettuali.</p> <p>Il riuso di CiTel in questo progetto è basato quindi sulla volontà di replicare ed estendere l'esperienza di successo ottenuta dal portale CiTel, relativamente ai seguenti servizi:</p> <p>Servizio SCUOLA. Motivazione: migliorare il rapporto scuola-famiglia.</p> <p>La soluzione comprende la gestione e la consultazione on-line del registro di classe, l'iscrizione ed il pagamento delle tasse scolastiche e l'iscrizione ai servizi mensa e trasporto, per le classi degli istituti che aderiscono al servizio.</p> <p>Il servizio "Registro di Classe" fornisce funzioni per diverse tipologie di utenza:</p> <ul style="list-style-type: none">- amministrazione: amministratore del servizio- gestione: insegnanti

- consultazione: genitori/studenti

Le funzioni amministrative consentono la definizione dei dati "anagrafici" relativi all'Istituto, alle classi, agli orari, agli studenti, ecc. Le funzioni di gestione sono finalizzate alla compilazione del registro di classe e dei dati da visualizzare alle famiglie, ed all'estrazione di dati di riepilogo del registro utili all'attività scolastica del docente.

La componente di consultazione prevede diverse sottofunzioni a consultazione libera (senza identificazione): compiti assegnati per casa, calendario compiti in classe, orario scolastico, comunicazioni varie, attività para-scolastiche, ecc., e una funzione a consultazione protetta: presenze/assenze degli alunni.

Il servizio "Iscrizioni scolastiche" fornisce ad un cittadino opportunamente identificato la possibilità di effettuare on-line la richiesta di iscrizione di un componente del proprio nucleo familiare a Asili Nido e Scuole dell'Infanzia.

La richiesta, firmata digitalmente, è inviata automaticamente dal servizio secondo due possibili modalità:

- sottoforma di messaggio di documento allegato ad un messaggio di posta elettronica spedito all'indirizzo dell'Ufficio competente;
- direttamente inserito in un applicativo di Back Office opportunamente interfacciato via Web Service.

Il servizio "Iscrizione ai servizi di mensa e trasporto scolastici" permette ad un cittadino opportunamente identificato di effettuare on-line la richiesta di questi servizi scolastici per un componente del proprio nucleo familiare.

Le modalità di invio della richiesta sono le stesse già illustrate per le iscrizioni scolastiche.

Servizio PAGAMENTI. Motivazione: consentire ai cittadini il pagamento on-line dei tributi e la completa gestione delle problematiche legate a tale incasso.

La soluzione è in grado di:

- Gestire diverse tipologie di incassi
- Erogare i servizi per tutti gli enti aderenti all'iniziativa (Multi-ente)
- Essere utilizzato su canali di erogazione diversi (Multi-canale)
- Acquisire e perfezionare anche pagamenti richiesti da servizi operanti su altri portali

L'utilizzo della funzione di consultazione della propria Posizione Debitoria, per accedere ai pagamenti, necessita del riconoscimento certo e l'accesso è consentito con tutte le credenziali di livello superiore, quali:

- UserID e Password
- C.I.E.
- Carta di firma (Infocamere, Actalis)

La soluzione prevede anche la funzione di visualizzazione dei Pagamenti Pregressi, pagamenti cioè già effettuati, sia dai canali tradizionali sia dal portale on-line.

Anche per questo servizio il livello minimo di credenziali, per l'accesso al servizio, è UserID-Password (rilasciate off-line), in quanto sono visualizzati i dettagli di pagamento.

A livello organizzativo, l'introduzione della soluzione di pagamento on-line dei tributi della P.A., richiede alcune attività propedeutiche all'attivazione, quali la predisposizione degli applicativi di back-end alle fasi di carico e scarico dei dati e la definizione della modalità di trasmissione di tali flussi. In fase di esercizio invece, è necessario organizzare le fasi di contro-aggiornamento dei dati per poter mantenere sempre allineate le basi dati.

E' possibile anche prevedere, a livello di singola tipologia di tributi,

l'interazione on-line con le applicazioni di back-end; in questo caso il colloquio con il front-end avviene secondo il modello dei web services. Gli aspetti strettamente contabili legati all'incasso, potranno coinvolgere sia i singoli dipartimenti interessati all'incasso sia la ragioneria dell'Ente, che dovrà essere allineata sulle modalità operative definite dall'istituto di credito.

Tali aspetti potranno essere definiti all'atto della convenzione con il tesoriere, che renderà disponibile il sistema di pagamento on-line (esterno, appartenente al mondo bancario).

Il riuso della soluzione è possibile utilizzando la piattaforma di servizi orizzontali (Framework di Base) che fornisce le funzioni di integrazione con il Sistema di Riconoscimento, previsto dal portale "target", e con il Sistema di Pagamento stesso (esterno), BankPassWeb.

IMMOBILI. Motivazione: obiettivo della soluzione è di mettere a disposizione dei cittadini e delle imprese utenti una serie di servizi che permettono di effettuare attraverso i canali virtuali le interazioni con gli Uffici dell'Ente che si occupano delle tematiche collegate agli immobili siti nel territorio di competenza dell'Ente.

In particolare vengono gestiti i rapporti fra Ente e cittadini/imprese che riguardano due temi di particolare rilevanza:

- Le pratiche edilizie;
- L'Imposta Comunale sugli Immobili (ICI).

Pratiche Edilizie: Questa parte della soluzione comprende i servizi per la presentazione via WEB delle richieste di concessione edilizia (permesso di costruire per ristrutturazioni edilizie, nuove opere, manutenzioni edifici vincolati), autorizzazioni (ricerche nel sottosuolo, demolizioni, etc.), comunicazioni di inizio e fine lavori. I servizi permettono anche la consultazione delle richieste e comunicazioni presentate e dello stato di avanzamento delle pratiche conseguenti.

Gestione dell'ICI: La soluzione permette di comunicare via WEB le dichiarazioni ICI, le richieste (rateizzazione, rimborso, ulteriore detrazione, etc.) e le possibili comunicazioni (dichiarazione di inagibilità/inabitabilità, presentazione ricorso, etc.) inerenti l'ICI, consultare la propria posizione contributiva, calcolare l'importo di imposta dovuto.

MOBILITA'. Motivazione: migliorare il rapporto tra cittadini e amministrazione comunale in merito ad alcuni aspetti della mobilità.

La presente soluzione è composta da due servizi legati alle problematiche della mobilità:

- Pagamento delle Contravvenzioni al codice della strada;
- Informative per Zone a Traffico Limitato.

L'accesso al servizio di pagamento può avvenire anche senza identificazione dell'utente. Non è prevista infatti alcuna visualizzazione di dati sensibili, in quanto tutti gli estremi del pagamento vengono richiesti all'utente.

La soluzione prevede anche la funzione di visualizzazione dei pagamenti già effettuati per richieste precedenti, sia dai canali tradizionali sia dal portale on-line.

Il servizio informativo sui permessi ZTL e le loro modalità prevede la differenziazione per le diverse categorie (permesso di carico/scarico, permesso di sosta, ecc.).

A livello organizzativo, l'introduzione del servizio di pagamento on-line delle contravvenzioni C.d.S., richiede alcune attività propedeutiche all'attivazione, quali la predisposizione degli applicativi di back-end alle fasi di carico e scarico dei dati e la definizione della modalità di

trasmissione di tali flussi verso il Centro Servizi. In fase di esercizio invece, è necessario organizzare le fasi di aggiornamento dei dati per poter mantenere sempre allineate le basi dati. Per i tributi/sanzioni per cui è prevista l'integrazione on-line con l'applicativo di back-end, le attività propedeutiche riguardano la realizzazione dell'interfaccia di colloquio con il front-end (web services).

Gli aspetti strettamente economici legati all'incasso potranno coinvolgere sia i singoli dipartimenti interessati all'incasso di tasse, canoni, sanzioni, sia la ragioneria, che dovrà essere allineata sulle modalità operative definite dall'istituto di credito. Tali aspetti potranno essere definiti all'atto della convenzione con il tesoriere, che renderà disponibile il sistema di pagamento on-line (esterno).

ANAGRAFE. Motivazione: rendere più agevoli le pratiche dei cittadini nei confronti degli uffici Anagrafe.

La soluzione comprende il servizio con cui un cittadino può comunicare all'Ente il cambio di indirizzo. Oltre questo, sono comprese altre funzionalità utili per l'interazione fra il cittadino ed il settore dei Servizi Demografici dell'Ente.

In sintesi, le funzioni offerte dalla soluzione sono le seguenti:

- Presentazione della pratica di cambio di residenza
- Consultazione dello stato di avanzamento delle pratiche anagrafiche
- Consultazione on-line del cittadino e della famiglia
- Autocertificazione

Cambio di residenza: il servizio fornisce ad un cittadino opportunamente identificato la possibilità di istruire on-line la pratica di cambio di indirizzo all'interno del Comune di residenza.

Le tipologie di eventi anagrafici considerati sono i seguenti:

- Spostamento dell'intero nucleo familiare
- Scissione
- Aggregazione

La richiesta, firmata digitalmente, è inviata automaticamente dal servizio e direttamente acquisito dall'applicativo di Back Office dell'Anagrafe, opportunamente interfacciato via Web Service.

Sono disponibili inoltre altre utili funzionalità quali:

Consultazione dati anagrafici: permette ai cittadini stessi e/o a Enti espressamente autorizzati (ad es. Autorità di Pubblica Sicurezza) la consultazione di dati anagrafici del cittadino, delle famiglie e delle copie in formato digitale (immagini) dei propri documenti.

Consultazione pratiche anagrafiche: permette di verificare lo stato della pratica mostrando gli estremi del procedimento, gli accertamenti in corso e completati, l'esito della pratica.

Autocertificazione: permette di produrre automaticamente, mediante i dati in possesso dell'Ente, i documenti di autocertificazione (nascita, residenza, cittadinanza, etc.).

CITTADINANZA. Motivazione: favorire la comunicazione bidirezionale tra utente (cittadino o impresa) e amministrazione pubblica locale, fornendo strumenti in grado di garantire un'interazione efficace e qualitativamente elevata.

Generalmente i siti istituzionali riportano molteplici informazioni tra cui ad esempio l'elenco dei vari uffici/dipartimenti con relativi numeri telefonici ed indirizzi di e-mail cui inviare le proprie domande. In queste liste, l'individuazione da parte dell'utente dell'ufficio in grado di rispondere ai propri interrogativi risulta spesso difficoltoso. Inoltre il semplice invio di una e-mail non garantisce né tempi certi di risposta, né la certezza di avere indirizzato il quesito all'ufficio che sarà in grado di dare una risposta.

È pertanto necessario fornire servizi che, oltre a consentire all'utente di interagire con i diversi uffici dell'ente, siano in grado di creare un interlocutore virtuale in grado di prendersi carico delle richieste inoltrandole al/agli uffici competenti. L'utente dovrà poter interagire in ogni momento con i servizi per avere informazioni sulle richieste effettuate, o richiedere approfondimenti.

La soluzione prevede una interazione diretta e semplice tra Ente e Cittadino, tramite i canali web e telefono cellulare, ed è strutturata in tre servizi informativi che permettono:

- la ricezione via SMS, a richiesta del cittadino, di notizie, avvisi su scadenze di pagamenti, scadenze per presentazione di domande, ecc.;

Per ricevere informazioni tramite SMS, gli utenti devono richiedere e autorizzare preventivamente il servizio per le tipologie di eventi di interesse.

- l'inoltro di richieste verso l'amministrazione, compilate in linguaggio naturale ed indirizzate automaticamente all'ufficio di competenza dell'Ente.

In questo modo l'utente potrà disinteressarsi, sia di conoscere chi fisicamente prenderà in carico le sue richieste, sia di tenerne memoria, concentrandosi unicamente sulle informazioni che vuole ottenere.

- la consultazione dello stato delle proprie pratiche: estremi di protocollo, fasi del procedimento concluse, in corso o da effettuare, tempi previsti, referenti dell'Ente, etc.

Dal punto di vista dell'Ente sono disponibili funzioni di controllo, al fine di garantire un servizio qualitativamente elevato ed una corretta taratura delle funzionalità offerte. La loro finalità è duplice: da un lato, consentire all'utente di esprimere la propria opinione, dall'altro, fornire all'amministrazione locale gli strumenti per monitorare il livello dei servizi erogati ed il grado di soddisfazione espresso dall'utente.

I servizi sono strutturati nelle seguenti componenti:

- Operativa: consente al Cittadino di fruire dei servizi;

- Gestionale: fornisce all'Operatore dell'Ente le funzioni per prendersi carico delle richieste dei cittadini ed evaderle.

- Amministrativa: contenente funzioni riservate al personale comunale per configurare i servizi e monitorare il livello di soddisfazione da parte dell'utente.

2.2 Impatto della soluzione sul contesto di riferimento

La soluzione CiTel qui proposta a riuso è costituita da un insieme di servizi che presentano le medesime caratteristiche generali ed architetture, ma essendo di tipologie diverse fra loro hanno anche specificità e contesti particolari.

Gli impatti elencati nella tabella seguente, in considerazione di quanto detto sopra, faranno in generale riferimento alle caratteristiche e problematiche comuni all'intera soluzione e sottolineeranno, quando significative, le esigenze particolari delle singole tipologie di servizi.

Tabella 4. Impatti soluzione

Codice soluzione: R-CiTel	
Organizzazione	<p>Con l'inserimento della soluzione non si prevedono, in linea di principio, forti cambiamenti organizzativi.</p> <p>Ogni ente prevederà di assegnare ad una o più risorse, dipendentemente dalle sue dimensioni, il compito di gestire gli aspetti di amministrazione della soluzione. Tale compito verrà svolto utilizzando l'apposita componente applicativa inserita nella soluzione. Le mansioni riguardano principalmente aspetti di configurazione dei servizi e di gestione delle autorizzazioni ad operare, attraverso le credenziali di accesso, e non richiedono attività a tempo pieno.</p> <p>Presso gli enti dove è presente anche un centro servizi che eroga i servizi ad altri enti (ad es. Livorno), è conveniente che una delle risorse allocate abbia anche competenze tecniche.</p> <p>L'URP dell'ente, per alcuni aspetti relativi alle sue attività, considererà la soluzione come un insieme di ulteriori canali di accesso a disposizione dei cittadini.</p> <p>PAGAMENTI: l'introduzione di sistemi di pagamento elettronico on line richiederà un lavoro di concertazione con i vari istituti di credito ed in particolare con quelli che gestiscono le tesorerie degli enti.</p> <p>SCUOLA: in questa soluzione sono coinvolti due tipologie di soggetti pubblici, gli istituti scolastici (registro di classe, iscrizioni, ecc.) e alcuni uffici comunali (scuola, asili nido, mensa e trasporti). Non si prevedono particolari mutamenti organizzativi, ma i rappresentanti degli istituti scolastici devono essere opportunamente coinvolti nel progetto.</p>
Procedimenti	Non sono richieste modifiche ai regolamenti esistenti o l'introduzione di nuovi regolamenti.
Tecnologie	<p>Gli enti del territorio obiettivo della soluzione, la Regione Toscana, sono già dotati delle infrastrutture tecniche necessarie alla sua utilizzazione. In generale, nel caso l'ente non si appoggi ad un centro servizi, è sufficiente l'attuale server Internet del comune.</p> <p>Per quanto riguarda le componenti software di collegamento con le applicazioni di back office, vengono utilizzati i sistemi NAL (Nodi Applicativi Locali) già forniti dalla Regione Toscana.</p> <p>Il sistema di autenticazione è già presente nella soluzione riusata e in prospettiva potrà utilizzare il sistema messo a punto dalla Regione Toscana.</p>
Dati	Alcune funzioni di ognuno dei servizi della soluzione richiedono di essere alimentate con dati provenienti dalle applicazioni di back office e prevedono di aggiornare tali dati, in base alle operazioni

	<p>svolte dal cittadino.</p> <p>Questo scambio di dati può avvenire in due diverse modalità: in tempo reale attraverso appositi Web Services, o in modalità batch attraverso file dati.</p> <p>In ogni caso, le interfacce applicative verso i back office sono definite in modo standard nella soluzione e sono quindi anch'esse riutilizzabili per le stesse applicazioni di back office presso enti diversi.</p>
Canali di erogazione	<p>Non è prevista la realizzazione di nuovi canali di erogazione, in quanto la soluzione riusata è nativamente multicanale e dispone di un numero di canali superiore a quelli previsti per il progetto (portale web, interazione fisica allo sportello, call center, chiosco, SMS, TV digitale).</p>
Cultura	<p>L'introduzione di una nuova soluzione informatica o di nuovi strumenti all'interno della consolidata struttura organizzativa di una Amministrazione, può non raggiungere gli obiettivi preposti se gli utenti, cui il sistema è destinato, non sono adeguatamente formati, e non hanno un atteggiamento di apertura all'introduzione di nuovi metodi di lavoro. Fruitore della formazione è quindi il personale dei vari Enti, addetto alla gestione del sistema dei Servizi proposto, e gli operatori specializzati che sono abilitati ad accedere ad una o più funzioni. Per la riuscita del progetto è quindi fondamentale rendere fruibili funzionalità e conoscenze, in modo semplice, efficace e con un elevato valore aggiunto a tutti gli utenti coinvolti; nella realizzazione dei percorsi formativi si utilizzeranno diversi esempi pratici su come utilizzare gli strumenti offerti e risolvere eventuali problemi, contestualizzando scenari e esercitazioni, in modo tale che i partecipanti possano riconoscersi e riconoscere le proprie attività nelle azioni formative.</p> <p>Gli strumenti per erogare le attività di formazione ed avviamento alla produzione sono costituiti in generale da:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corsi in aula, della durata di 3 giorni e supportati da apposito materiale didattico e da sessioni operative sul sistema stesso. • Manuali d'uso. <p>I corsi saranno indirizzati a personale degli uffici e dei servizi e personale del settore informatico.</p> <p>In generale per una corretta fruizione della formazione sono richieste:</p> <ul style="list-style-type: none"> • normale esperienza d'uso degli strumenti informatici base, • <i>conoscenze generali sull'utilizzo di applicazioni Web,</i> • <i>conoscenza dei regolamenti e delle procedure dell'Ente, per il personale degli uffici</i> <p>SCUOLA: nessun particolare problema se si esclude il necessario coinvolgimento degli insegnanti per quanto riguarda l'utilizzo di nuove tecnologie.</p>

2.3 Attività di completamento

Le attività di completamento previste nel progetto fanno riferimento a tutte le tipologie di attività previste per quanto riguarda "l'ampliamento funzionale", in termini di funzioni di amministrazione ed applicative.

Non sono previste attività per "l'ampliamento applicativo" della soluzione.

Ognuna delle attività elencate nella tabella seguente è una naturale estensione, od un completamento, dei servizi già disponibili nell'applicazione a riuso e sono realizzate sulla base delle precise richieste emerse.

Ne sono esempi particolarmente significativi:

- il servizio di "Pagamento dell'ICI" che va a completare i servizi di Calcolo ICI, Consultazione posizione ICI, Dichiarazione ICI, ecc. già presenti nel portale CiTel;
- l'integrazione dei nuovi sistemi di pagamento on-line che vanno ad aggiungersi a quello già disponibile nel portale CiTel (BankpassWeb). In particolare l'integrazione del sistema di pagamento on line delle Poste amplia le possibilità di scelta degli utenti, mentre l'integrazione del sistema di CIM Italia risponde alle esigenze del comune di Livorno e dei comuni collegati, aventi già accordi in essere sulla base di questo sistema.

Tipologia servizio	Attività di completamento
Completamento Immobili	Visura e pagamento ICI per pagamento spontaneo.
Completamento Scuola	Gestione completa di Tutori e Assistenti sociali durante l'iscrizione scolastica
	Visura e pagamento rette scolastiche e mensa/trasporto
Completamento Pagamenti	Visualizzazione Pagamenti Pregressi
	Integrazione del Sistema di Pagamento Poste
	Integrazione del Sistema di Pagamento CIM ITALIA
Completamento Anagrafe	Prenotazione appuntamenti: <ul style="list-style-type: none">• Appuntamento per pubblicazioni di matrimonio• Rilascio CIE• Rilascio Certificati Anagrafici storici
	Richiesta del duplicato tessera elettorale
Completamento Cittadinanza	Prenotazioni varie (biblioteca, servizi culturali, attività sportive, ecc.)

Alcune delle attività di completamento previste potrebbero essere parzialmente modificate a fronte di motivate esigenze emerse durante la fase di attuazione del progetto nel caso in cui emergessero specifiche necessità.

2.4 Possibili criticità del processo di riuso

Premessa

In primo luogo, va prevista la presenza di un Ufficio Relazioni con il Pubblico per la gestione degli accessi. E' ovviamente necessaria una serie di attività atte a:

- Aumentare le conoscenze sia tecnologiche per il personale tecnico informativo che tecnico/organizzative per il personale amministrativo coinvolto
- modificare del metodo di lavoro dovuto all'introduzione del flusso documentale interno e della completa automazione dal protocollo generale all'archivio storico, con la conseguente responsabilità diretta da parte del personale coinvolto
- migliorare la capacità di colloquiare con l'utenza esterna e di cooperare per lo scopo comune di presentarsi come un unico front office al cittadino
- aumentare l'abitudine a confrontarsi con altri Colleghi e lavorare per progetti con scadenze prestabilite
- adottare un nuovo modello di collaborazione con altre Entità, siano questi partner tecnologici esterni che colleghi di altri Enti locali con i quali rapportarsi e raggiungere decisioni. A tal proposito non va sottovalutata la necessità di collaborazione con i partner tecnologici fornitori delle soluzioni di back-office da interfacciare, già presenti presso l'Ente riusante: occorrerà infatti provvedere alla realizzazione dei web-services di interfacciamento con i servizi on line.

Le possibili criticità legate al progetto sono di due ordini:

- il primo è legato agli aspetti interni agli enti riusanti ed è tipico di qualunque progetto di riuso. In particolar modo potrebbero esserci criticità legate allo sviluppo di interfacce standard (web service) verso back-office non adeguati e/o legati a problematiche relative agli sviluppatori delle applicazioni. Fermo restando che il progetto predisporrà tutte le necessarie funzionalità tecniche e la documentazione completa per lo sviluppo dei web-service, questi tuttavia dovranno essere sviluppati in funzione dei back-office presenti presso gli Enti riusatori;
- il secondo è legato al grado di interesse che questi servizi troveranno presso l'utenza potenziale (cittadini e, in qualche misura, imprese).

Aspetti Interni

Il contesto organizzativo in cui si innesta il progetto di riuso è abbastanza simile a quello in cui il progetto originale è stato sviluppato, anche se le dimensioni nel nuovo contesto presentano alcune specifiche caratteristiche.

Innanzitutto il progetto prevede il coinvolgimento (anche se con gradualità temporale) di circa 30 comuni, di cui circa il 66% al di sotto dei 5000 abitanti, mentre il progetto originale si colloca in un contesto di 8 comuni di cui nessuno al di sotto dei 5000. Inoltre il progetto originale ha interessato l'adeguamento dei back office lì esistenti, che in parte sono differenti da quelli installati nel bacino di riuso.

La principale caratteristica che distingue il contesto attuale da quello originario è tuttavia la necessità di organizzare i servizi attraverso un Centro Servizi su scala regionale; per queste ragioni non solo il piano di riuso comporterà necessariamente un approccio graduale, ma si dovrà porre una particolare attenzione nella fase di progettazione e avvio.

Aspetti Esterni

Meno critico appare il tema del coinvolgimento dell'utenza: nella regione Toscana infatti la diffusione dei personal computer nelle famiglie e nelle imprese è al di sopra della media

nazionale, e l'infrastruttura tecnologica predisposta dalla Regione è idonea a supportare la diffusione dei servizi on-line. Ciò nonostante verrà posta attenzione al tema della comunicazione verso le famiglie per fare conoscere la (nuova) disponibilità di servizi on-line.

2.5 Ruolo degli enti nel progetto

Nella fase di presentazione del progetto e di avvio iniziale un ruolo importante verrà svolto dalla Regione Toscana e dall'Ente cedente (Comune di Pisa).

Al fine di approfondire le attività di personalizzazione sarà successivamente necessario il coinvolgimento di tutti gli Enti firmatari per approfondire tutte le attività previste di completamento e di personalizzazione degli ambienti applicativi.

In pratica saranno attivati dei tavoli di lavoro finalizzati ad approfondire gli sviluppi ulteriori delle applicazioni previste dal riuso del progetto Citel e le necessarie personalizzazioni per gli Enti.

Per quanto riguarda il primo aspetto sarà sufficiente una commissione ristretta che veda come membri: il Resp. dell'Ente cedente, e non più di 3-4 referenti degli altri Enti.

Le decisioni prese saranno successivamente comunicate agli altri Enti riusatori.

Diversa sarà invece l'attività di personalizzazione degli ambienti software che necessiteranno della partecipazione dei referenti di tutti gli Enti coinvolti.

In pratica per ogni tipologia di servizio sarà necessaria una fase di analisi atta a verificare se l'applicazione risponde alle esigenze dei singoli Enti e in caso contrario sarà necessario un supplemento di sviluppo. L'obiettivo generale è quello di parametrizzare l'applicazione per consentire l'uso comune senza duplicazione dell'applicativo stesso, la dove questo è possibile ed economico.

L'obiettivo generale è quello di condividere le scelte e realizzare un ambiente applicativo adeguato alle esigenze di tutti gli Enti coinvolti nel riuso.

Cap. 3 Il Piano di progetto

3.1 Progettazione e Project management

Tabella 5. Progettazione

Attività 1.1	Progettazione	Durata	3	Data inizi	dal 1° mese
Descrizione	<p>Lo scopo della fase in esame è quella di analizzare il dominio del problema, stabilire una base solida dell'architettura generale di riuso, sviluppare il Piano di Progetto ed eliminare gli elementi di maggior rischio per il Progetto.</p> <p>Le attività svolte assicurano che l'architettura del sistema a riuso, i requisiti e i piani siano sufficientemente stabili e che i rischi siano ridotti in modo da permettere una gestione corretta dei tempi e dei costi per il completamento del Progetto. In questa fase vengono redatte le Specifiche Funzionali del sistema e dei servizi, le Specifiche dei Test e gli Esiti dei Test, cioè le modalità con cui, al termine dello sviluppo delle varie componenti progettuali, si possa verificare il Sistema sviluppato, rispetto ai requisiti. Tali documenti vengono sottoposti all'accettazione dell'Ente responsabile e costituiscono il riferimento sulla cui base vengono eseguiti i test di Qualificazione interni e il Collaudo/Acettazione finale sugli ambienti di produzione.</p> <p>I Documenti Progettuali prodotti stabiliscono l'insieme dei requisiti che devono essere soddisfatti affinché il prodotto finale risulti aderente agli obiettivi stabiliti.</p> <p>Le attività saranno volte, sulla base del Piano di progetto globale, alla definizione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • il contesto generale del progetto • gli interventi organizzativi • i back office con cui interagire ed i web services da realizzare • le modalità di test ed accettazione • i fabbisogni formativi • il piano di deployment articolato nel tempo 				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt	Altri Comuni riusatori				
Deliverable	<p>I principali deliverables sono costituiti da documenti e tabelle riguardanti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Contesto organizzativo • Architettura del sistema • Specifiche funzionali dei Servizi (aggiornamento e completamento) • Specifiche tecniche (aggiornamento e completamento) • Specifiche ed esiti dei test (aggiornamento e completamento) 				
Attività di completamento	E' costituita dalla componente delle attività descritte sopra relative alle funzioni e servizi definiti come estensione e completamento del progetto, rispetto alla soluzione riusata.				

Tabella 6. Project management

Attività 1.2	Project management	Durata	18	Data inizi	dal 1° mese
Descrizione	<p>Lo scopo dell'attività in esame è quello della gestione e controllo del progetto al fine di avere qualità nei risultati, nel rispetto dei tempi e dei costi preventivati.</p> <p>Attività legate allo scopo: definizione dei Servizi, sviluppo e controllo degli obiettivi, definizione delle attività, controllo delle attività;</p> <p>Attività legate al tempo: pianificazione dell'interdipendenza delle attività, stima delle durate, sviluppo delle tempistiche, controllo delle tempistiche;</p> <p>Attività legate ai costi: stima dei costi, budgeting, controllo dei costi;</p> <p>Attività legate alle risorse: definizione della struttura organizzativa, pianificazione delle risorse, controllo delle risorse, allocazione delle risorse, sviluppo del team.</p>				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt	Altri Comuni riusatori				
Deliverable	<ul style="list-style-type: none"> • Piano di Progetto • Piano Organizzativo e delle Risorse • Piano di Qualità • SAL periodici 				
Attività di completamento	E' costituita dalla componente delle attività descritte sopra relative alle funzioni e servizi definiti come estensione e completamento del progetto, rispetto alla soluzione riusata.				

3.2 Acquisizioni tecnologiche

Tabella 7. Acquisizione nuove tecnologie

Attività 2.1	Acquisizione nuove tecnologie	Durata	3	Data inizic	dal 1° mese
Descrizione	<p>Nel contesto del progetto è previsto l'attrezzaggio e la messa in opera di un nuovo Centro Servizi per il riuso di CiTel, che va ad aggiungersi a quello attualmente operativo, installato presso il comune di Pisa.</p> <p>Il nuovo Centro Servizi sarà installato presso il Comune di Livorno. Prevede la realizzazione di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • un ambiente di prova e riproduzione <ul style="list-style-type: none"> 2 PC server biprocessore di ultima generazione, montati in Rack; apparecchiatura SAN per la memoria di massa; dispositivi per il back up e restore dei dati. • un ambiente di produzione <ul style="list-style-type: none"> sistema server Blade; apparecchiatura SAN per la memoria di massa; dispositivi per il back up e restore dei dati. <p>Il software richiesto dall'applicazione è il seguente:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Componenti infrastrutturali dell'ambiente OSS <ul style="list-style-type: none"> - Sistema operativo: Linux RedHat Enterprise - Web server: Apache 2.x - Application server: Tomcat 5.0 - Dbms: MySql 5.x - Reverse Proxy: Apache Web Server – modulo Reverse Proxy • Componenti infrastrutturali di ambiente Microsoft <ul style="list-style-type: none"> - Sistema operativo: Windows 2000/2003 Server - Web Server: Internet Information Server (IIS), incluso nel Sistema Operativo • Ambiente applicativo e librerie <ul style="list-style-type: none"> - Servlet Container e motore di esecuzione per pagine JSP (Tomcat); - Log4j per il logging, Struts come supporto al MVC, xerces per l'elaborazione dei buffer XML, Axis per i WebServices; - JDBC per l'accesso al motore RDBMS; - Piattaforma di sviluppo e deployment J2EE (Java 2 Enterprise Edition); - Librerie di Ambiente: Microsoft .NET Framework versione 1.1 (distribuito gratuitamente da Microsoft) - Librerie client per la connettività al DBMS attraverso OleDb <p>Verranno anche predisposte le necessarie apparecchiature di rete.</p>				
Ente responsabile	Comune di Livorno				
Altri Enti coinvolti					
Deliverable	Documento di Collaudo del Centro Servizi.				
Attività di completamento					

Tabella 8. Ampliamenti/adattamenti tecnologici

Attività 2.2	Ampliamenti/ adattamenti tecnologici	Durata	3	Data inizic	dal 1° mese
Descrizione	<p>Migrazione dell'attuale architettura di sistema dei server del Centro Servizi CiTel da un ambiente con la presenza di singoli server interconnessi in rete ad un sistema Data Center che dispone di più server virtuali e di uno specifico sistema di back-up.</p> <p>Gli altri enti aderenti al progetto, escludendo il Comune di Livorno fornitore del nuovo aggiuntivo Centro Servizi, essendo già operativi sulla rete RTRT ed essendo dotati delle apparecchiature hw e sw che realizzano i NAL (Nodi Applicativi Locali), dovranno fornire il supporto minimale per la verifica della rete di collegamento.</p>				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt					
Deliverable	Documento di Collaudo del passaggio dell'ambiente CiTel sul Data Center				
Attività di completamento					

3.3 Ricontestualizzazione

Tabella 9. Ricontestualizzazione Soggetto > Oggetto

Attività 3.1	Ricontest. Soggetto > Oggetto	Durata	2	Data inizic	dal 2° mese
Descrizione	<p>In linea di principio, se si escludono alcuni interventi di ordine organizzativo, l'obiettivo che si pone il presente progetto di riuso è quello di limitare al massimo il numero e l'entità di modifiche organizzative e regolamentari da apportare; questo obiettivo è avvalorato anche dalla considerazione che quanto verrà fornito dall'amministrazione cedente (Comune di Pisa) è fortemente focalizzato su tecnologie e funzioni di front end, aspetti questi che, per loro stessa natura, presentano un minore impatto sul funzionamento della macchina amministrativa. Se questo è valido in linea generale, si intravedono tuttavia alcuni significativi interventi organizzativi per i quali il progetto di riuso non costituisce tanto la causa motore, quanto piuttosto un'opportunità da cogliere per affrontare alcune revisioni. Ad esempio una delle soluzioni adottate nel riuso riguarda l'ufficio, o meglio gli uffici deputati al rilascio delle concessioni edilizie; i tempi di evasione di queste pratiche costituiscono un aspetto di criticità nei confronti di cittadine e imprese: per questo potrebbe esser auspicabile un intervento di <i>business process reengineering</i> da attuare in alcuni dei comuni coinvolti, quelli di dimensioni significative.</p>				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt	Altri Comuni riusatori				
Deliverable	Documento riportante i risultati del <i>business process reengineering</i> condotto sugli uffici (es. per il rilascio delle concessioni edilizie).				
Attività di completamento	E' costituita dalla componente delle attività descritte sopra relative alle funzioni e servizi definiti come estensione e completamento del progetto, rispetto alla soluzione riusata.				

Tabella 10. Ricontestualizzazione Oggetto > Soggetto

Attività 3.2	Ricontest. Oggetto > Soggetto	Durata	2	Data inizic	dal 2° mese
Descrizione	<p>Non si prevede un <i>porting</i> della soluzione esistente all'interno di una nuova architettura informatica, differente da quella originaria; né si intravede al momento la necessità di particolari adattamenti organizzativi della soluzione riutilizzata. Verranno analizzate ed effettuate le modifiche necessarie affinché l'applicazione riusata sia adeguata a rispondere alle eventuali nuove esigenze dettate dall'insieme degli enti riusatori.</p>				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt	Altri Comuni riusatori				
Deliverable	Specifiche funzionali delle modifiche effettuate Specifiche tecniche delle modifiche effettuate				
Attività di completamento	E' costituita dalla componente delle attività descritte sopra relative alle funzioni e servizi definiti come estensione e completamento del progetto, rispetto alla soluzione riusata.				

Tabella 11. Solution system integration

Attività 3.3	Solution System Integration	Durata	4	Data inizic	dal 2° mese
Descrizione	<p>Il portale CiTel, alla base del progetto di riuso, dispone di interfacce applicative per l'interazione con i back office (Web Services) che sono standardizzate per tutti i servizi del portale.</p> <p>Verranno quindi analizzate e progettate le eventuali modifiche ai web services standard che si rendessero necessarie a fronte di caratteristiche inizialmente non previste. Inoltre gli enti che dispongono di applicazioni di back office già interfacciate in CiTel, potranno disporre immediatamente.</p> <p>In secondo ordine verrà anche valutata l'opportunità di costituire basi dati di appoggio per permettere l'attivazione dei servizi anche in presenza di back office di difficile interfacciabilità. Si tende ad escludere la possibilità di sostituzioni dei back office, da prendere in esame solo in caso di presenza di sistemi inadeguati oppure in caso della loro assenza. Sono comunque previste alcune azioni di normalizzazione e bonifica dei dati di back office per l'adozione della soluzione di front office.</p>				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt	Altri Comuni riusatori				
Deliverable	Specifiche dei web services Documentazione di utilizzo				
Attività di completamento	E' costituita dalla componente delle attività descritte sopra relative alle funzioni e servizi definiti come estensione e completamento del progetto, rispetto alla soluzione riusata.				

3.4 Ampliamento funzionale

Tabella 12. Ampliamento con nuove funzioni di amministrazione

Attività 4.1	Ampliamento funzioni amministrative	Durata	5	Data inizio	dal 2° mese
Descrizione	Verranno realizzate le nuove funzioni di amministrazione necessarie alla gestione dei nuovi servizi applicativi che verranno inseriti tramite l'attività di ampliamento (vedi tabella 13). Tali funzioni si andranno ad aggiungere alle analoghe già presenti nelle "Consolle di gestione Centro Servizi" e nella "Consolle di gestione dell'Ente" del portale CiTel. Verranno adeguate e potenziate le funzioni di monitoraggio degli accessi ai servizi offerti.				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolti	Altri Comuni riusatori				
Deliverable	Documentazione di utilizzo Specifiche delle funzioni				
Attività di completamento	Questa attività è interamente relativa al completamento.				

Tabella 13. Ampliamento con nuove funzioni applicative

Attività 4.2	Ampliamento funzioni applicative	Durata	5	Data inizio	dal 2° mese
Descrizione	Verranno analizzate nel contesto del progetto di riuso le nuove funzioni applicative definite come ampliamento di CiTel nel paragrafo 2.3 di questo documento. Seguiranno le fasi di implementazione, test e rilascio.				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolti	Altri Comuni riusatori				
Deliverable	Specifiche funzionali Specifiche tecniche				
Attività di completamento	Questa attività è interamente relativa al completamento.				

3.5 Ampliamento applicativo

Tabella 14. Applicazione <nome applicazione>

Attività 5	Applicazione <nome applicazione>	Durata		Data inizio	
Descrizione	NON PREVISTA NEL PROGETTO				
Ente responsabile					
Altri Enti coinvolti					
Deliverable					
Attività di completamento					

3.6 Formazione

Tabella 15. Trasferimento di know-how

Attività 6.1	Trasferimento di know-how	Durata	2	Data inizi	dal 2° mese
Descrizione	<p>Verranno attivate tutte quelle attività che assicureranno il trasferimento del <i>know-how</i> da parte del soggetto detentore della soluzione originaria, relativamente ai processi di installazione, parametrizzazione e personalizzazione delle procedure.</p> <p>Si prevede che verrà mantenuta con il Comune di Pisa una collaborazione stabile anche in fase operativa; questo anche al fine di condividere gli ampliamenti applicativi realizzati nel progetto di riuso</p>				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt	Altri Comuni riusatori				
Deliverable	Manuali di installazione, parametrizzazione, Manuali d'uso				
Attività di completamento					

Tabella 16. Formazione utilizzo della soluzione e produzione servizi di e-government

Attività 6.2	Formazione utilizzo soluzione e servizi	Durata	2	Data inizio	dal 5° mese
Descrizione	<p>Verranno fornite tutte le attività di formazione necessarie ad assicurare al personale degli enti riusatori una piena autonomia nei processi di gestione delle soluzioni adottate. La formazione avverrà sia utilizzando tecniche tradizionali d'aula, sia ricorrendo alla assistenza operativa sul campo.</p>				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt	Regione Toscana, Provincia di Pisa e gli altri Comuni riusatori				
Deliverable	Manuali di installazione, parametrizzazione, Manuali d'uso Corsi in aula				
Attività di completamento					

3.7 Comunicazione

Tabella 17. Informazione e promozione del progetto

Attività 7.1	Informazione e promozione del progetto	Durata	2	Data inizi	dal 7° mese
Descrizione	Organizzazione di un convegno all'avvio del progetto. Informativa ai dipendenti dei Comuni, organizzata in forma di seminario. Convegno al rilascio dei primi servizi di front office.				
Ente responsabile	Regione Toscana				
Altri Enti coinvolt	Comune di Pisa e altri Enti riusatori				
Deliverable	Materiale informativo e di comunicazione (brochure, opuscoli)				
Attività di completamento					

Tabella 18. Iniziative di comunicazione

Attività 7.2	Iniziative di comunicazione	Durata	2	Data inizi	dal 7° mese
Descrizione	Inserzione in tutte le Home Page dei siti dei diversi comuni. Interviste su giornali e radio locali. Inserzione di spot su giornali e radio locali. Pubblicità sui mezzi di trasporto pubblico.				
Ente responsabile	Regione Toscana				
Altri Enti coinvolt	Comune di Pisa e altri Enti riusatori				
Deliverable	Materiale informativo e di comunicazione (brochure, opuscoli)				
Attività di completamento					

3.8 Avvio all'esercizio

Tabella 19. Attività di rilevazione dei dati di utilizzo

Attività 8.1	Attività di rilevazione dei dati di utilizzo	Durata	12	Data inizic	dal 7° mese
Descrizione	Verranno potenziate le funzioni del portale CiTel che già attualmente registrano i dati necessari al sistema di monitoraggio per effettuare l'analisi di utilizzo dei servizi, segmentata per ente, tipologia di utenza, servizio, ed un'analisi dei trend temporali.				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt	Altri Enti Riusatori				
Deliverable	Report di analisi strutturata e trend temporali				
Attività di completamento					

Tabella 20. Attività di analisi dell'utilizzo

Attività 8.2	Attività di analisi dell'utilizzo	Durata	12	Data inizic	dal 7° mese
Descrizione	Oltre ai report prodotti tramite i dati e le funzioni indicate nella tabella 19 (attività 8.1), si effettueranno le seguenti attività: <ul style="list-style-type: none"> • Indagine campionaria a inizio progetto per rilevare le esigenze e le attese dei cittadini • Indagine campionaria dopo 12 mesi per rilevare la <i>customer satisfaction</i> 				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt	Comune di Pisa e altri Comuni riusatori				
Deliverable	Report periodici				
Attività di completamento					

3.9 Esercizio

Tabella 21. Manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva

Attività 9.1	Attività manutenzione correttiva, conservativa ed evolutiva	Durata	12	Data inizi	dal 7° mese
Descrizione	<p>A fronte delle seguenti tipologie di manutenzione:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione Correttiva Riguarda interventi sul software applicativo rivolti all'eliminazione di errori o malfunzionamenti, rispetto alle specifiche funzionali previste. • Manutenzione Conservativa/Adattativa Riguarda interventi sul software applicativo rivolti all'adeguamento dei programmi rispetto alle versioni delle componenti di base del sistema fornito (Sistemi Operativi, RDBMS, Office Automation etc...) che non comportino una rianalisi del contesto funzionale. • Manutenzione Evolutiva/Migliorativa Riguarda interventi sul software applicativo rivolti a migliorare l'organizzazione delle procedure (esclusi interventi sull'intero contesto funzionale, nuove funzionalità e rianalisi dell'architettura). <p>nel corso del progetto verrà fornita la prima tipologia di manutenzione. Successivamente potranno essere attivate le altre tipologie di questa attività.</p>				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolti	Altri Enti Riusatori				
Deliverable	Servizio di help desk Manuali di manutenzione				
Attività di completamento					

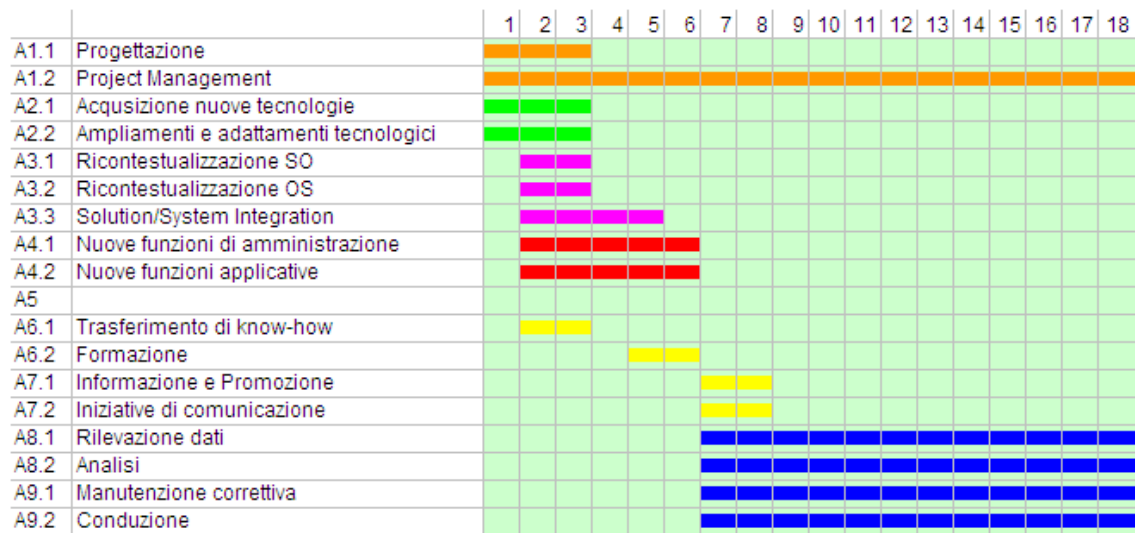
Tabella 22. Attività di conduzione

Attività 9.2	Attività di conduzione	Durata	12	Data inizi	dal 7° mese
Descrizione	L'attività prevede in sintesi le seguenti fasi: macroanalisi, analisi di dettaglio, individuazione requisiti, sviluppo applicazioni e test, implementazione e collaudo, rilascio della applicazione in produzione, attivazione della manutenzione. Nel portare avanti tali attività sono previsti incentivi economici per il personale del Comune di Pisa che collaborerà alle realizzazione di quanto prima indicato, anche in relazione alle attività previste per l'attivazione del portale di servizi CiTel per gli altri Enti riusatori.				
Ente responsabile	Comune di Pisa				
Altri Enti coinvolt	Altri Enti Riusatori				
Deliverable	Report periodici				
Attività di completamento					

Vincoli sui Costi

1. Potranno essere rendicontati i costi sostenuti a partire dalla data di pubblicazione dell'avviso in gazzetta ufficiale, ovvero il 6 febbraio 2007.
2. Potranno, inoltre, essere rendicontati costi sostenuti prima del 6 febbraio 2007 relativi ad attività di progettazione e in misura non superiore al **15%** del costo totale di progetto.
3. I costi interni verranno riconosciuti in misura non superiore al **10%** del costo totale di progetto.
4. I costi generali verranno riconosciuti in misura non superiore al **10%** del costo totale di progetto.
5. I costi di completamento non potranno superare il **20%** del costo totale di progetto.
6. Le attività A8.1, A8.2, A9.1, A9.2, dovranno durare almeno 12 mesi a partire dalla fine delle attività di trasferimento/sviluppo. I costi riconosciuti sull'insieme di queste attività non dovranno essere superiori al **20%** del costo totale di progetto.

3.10 Gantt



Cap. 4 Qualificazione del progetto di riuso

La decisione di riutilizzare il progetto Ci-Tel del Comune di Pisa, e di partecipare quindi con questo tema al bando di riuso, nasce dalla considerazione che l'applicazione risponde a molte delle esigenze espresse dai diversi comuni toscani aderenti; la scelta è stata anche supportata dalla considerazione che l'applicazione in questione è realmente in uso (forse a differenza di tante altre *se dicenti tali*) e pertanto risulta collaudata sul piano tecnico e sul piano dell'impatto organizzativo.

Riteniamo che si configurino effettivamente le condizioni di un reale progetto di ri-uso in quanto tutte le funzioni applicative verranno sostanzialmente utilizzate come sono senza che questo produca un significativo fabbisogno di adeguamenti organizzativi interni, così come marginali saranno le necessità di adeguamenti tecnologici.

Ovviamente, come si è visto al paragrafo 2.3 abbiamo anche proposto una serie di adeguamenti e miglioramenti tesi per lo più a potenziare sul piano funzionale quanto già realizzato (in questo stimolati dai piani di miglioramento previsti dallo stesso comune di Pisa).

Naturalmente non riteniamo che tutta l'operazione si possa realizzare senza alcuni interventi, interventi che riguarderanno:

- da un lato l'implementazione di servizi di back office e la realizzazione di web service per dialogare con in front end Ci-Tel (attività di *solution system integration*);
- dall'altro attività di *business process reengineering* mirata ad alcuni processi particolarmente critici; anche se va sottolineato che prevedere questa attività non è tanto un vincolo *sine qua non* quanto piuttosto un'opportunità da cogliere, in questo seguendo alcune importanti indicazioni del governo (vedasi il ministro Nicolais) circa la necessità di *pensare in informatico*.

☞ particolare attenzione (ed equivalente peso economico) verrà posta sui temi della informazione e della comunicazione ai cittadini, alle imprese e ai dipendenti dei comuni

4.1 Indice di riusabilità relativa della soluzione

Calcolando l'indice di riusabilità secondo le istruzioni proposte nelle Linee Guida si ottiene un valore pari a **1,06**.

In realtà questo valore, che comunque denota un sufficiente libello di riusabilità, deriva dall'aver computato tutti gli sforzi necessari per gli ampliamenti. Di fatto, gli ampliamenti e completamente previsti verranno realizzati principalmente per cogliere questa opportunità ed arricchire il panorama dei servizi applicativi disponibili, non perché altrimenti la soluzione "non funzionerebbe". Calcolando lo stesso indice al netto degli sforzi di ampliamento, si ottiene un valore di riusabilità di **3,29** che indica un ottimo livello di riusabilità.

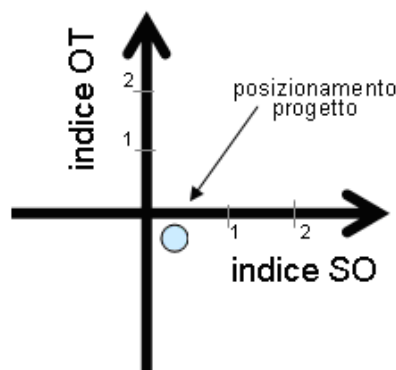
Tabella 23. Indice SO

<p>Indice di Ricontestualizzazione SO (Soggetto/oggetto)</p> $= \frac{(35,0+54,0+55,0)-(38,0+36,0+65,0)}{139} = 0,04$
<p>L'analisi del rapporto di incidenza delle attività e delle risorse impiegate per modificare il contesto di riutilizzo della soluzione prescelta, in modo da poterla reimpiegare efficacemente, rispetto alle attività ed alle risorse acquisite invece per adattare la soluzione al nuovo contesto operativo e tecnologico di riferimento, portano ad un valore dell'Indice di Ricontestualizzazione SO pari a 0,04.</p> <p>Tale indice è di poco superiore allo zero. Questo significa che gli investimenti volti a modificare la soluzione sono minori di quelli indirizzati a determinare un contesto improntato al suo utilizzo, caratterizzando il progetto come aderente ai principi di un progetto di riuso.</p>

Tabella 24. Indice OT

<p>Indice dell'Impegno OT (Organizzazione/Tecnologia)</p> $= \frac{(35,0+22,8+70,0+70,0)-(65,0+55,0+15,2+36,0+54,0)}{197,8} = -0,14$
<p>Il calcolo dell'Indice dell'Impegno OT porta ad un valore negativo di -0,14 che denota una leggera prevalenza degli investimenti in componenti tecnologiche. Il valore è, in ogni caso, molto prossimo allo zero, ad indicare un sostanziale equilibrio tra gli investimenti sugli aspetti organizzativi rispetto a quelli effettuati sulle componenti tecnologiche.</p>

Il progetto si posiziona nella Matrice SO-OT in un'area che evidenzia la sua rispondenza di base alle caratteristiche di un corretto progetto di riuso.



Cap. 5 Analisi costi benefici

Nella tabella seguente sono indicati i dati relativi ai costi di realizzazione della soluzione CiTel, posta a riuso, ed una breve schematizzazione della situazione attuale.

Avvio della soluzione: Gennaio 2004

N. di addetti operanti con la soluzione: 20

Breve descrizione del contesto organizzativo

Per ciascuno dei Comuni della rete Civica Unitaria di Pisa, sono stati coinvolti/lo saranno tutti i responsabili dei servizi previsti man mano che si inizia a predisporre una determinata attività in base al Gantt di progetto.

Ad oggi sono stati coinvolti tutti i referenti dei Servizi/Uffici: Tributi, sistemi informativi, Ufficio Relazione con il Pubblico, Istruzione, Edilizia Privata e altri trasversali al progetto.

Aspetti di costo della soluzione sostenuti dall'Amministrazione

Costi esterni (fornitori+consulenza) per la realizzazione della soluzione €:	2500000
Costi interni per la realizzazione della soluzione €:	356000
Costi esterni per la manutenzione della soluzione €:	100000
Costi interni per la manutenzione della soluzione €:	30000

5.1 Dimensionamento attuale della soluzione servizio (prima dell'applicazione del riuso)

Nessuno dei servizi on-line previsti in questo progetto di riuso è attualmente disponibile nei comuni partecipanti come amministrazioni riusanti.

Nel seguito riportiamo per i diversi ambiti che la soluzione coinvolge un'analisi degli utenti potenziali e dei Key Performance Indicator (KPI) precisando che nella colonna unità di misura (u.m.) le diverse sigle hanno il seguente significato

n	numero assoluto
n/a	numero di transazioni annue
e/a	euro/anno (in migliaia di euro)
e3	euro in 3 anni (in migliaia di euro)
inv	investimenti (in migliaia di euro)

Per quanto attiene ai costi del personale si fa notare che, non essendo del tutto chiaro quanto contenuto nelle Linee Guida, è stato riportato il costo di tutto il personale coinvolto nel processo e che tali costi non derivano da un conto analitico ma da una stima basata sui seguenti valori unitari: costo di un impiegato = 30 Keuro/anno e di un dirigente = 56 Keuro/anno, dove il costo comprende la retribuzione, gli oneri e il TFR.

Inoltre va fatto rilevare che il numero di dipendenti (siano essi impiegati che dirigenti) che compaiono nelle tabelle riportate rappresentano una stima del solo personale coinvolto nei

processi affrontati dal progetto di riuso; non comprendono il personale (e di conseguenza il costo) che deve essere utilizzato per fare funzionare questi nuovi servizi.

Tabella 25. Dimensionamento Soluzione/servizio

Amministrazione riusante			
SOLUZIONE/SERVIZIO	Utenti del servizio (su base annua)	Indicatori di performance	Costi (Totale, e dettaglio dei costi se possibile)
			-

5.1.1 Scuola

	u.m.	Toscana
Utenti		
Famiglie	n	1.600
KPI Key Performance Indicator		
Giustificazioni Assenze	n/a	4.500
Consultazione registro elettronico	n/a	4.500
Iscrizioni	n/a	500
Altri Servizi	n/a	600
Personale Impiegato (1)		
impiegati		47
dirigenti		2
totale		50
Costi		
Personale	e/a	1.562
Costi di consulenza	e/a	10
Tecnologia	inv	20
Operativi	e/a	15
Comunicazione	e3	10
Totale Costi		1.612

(1) non tiene conto del personale nelle scuole

5.1.2 ICI

	u.m.	Toscana
Utenti		
Imprese ICI	n	3.100
Famiglie ICI	n	3.300
KPI Key Performance Indicator		
Pagamenti	n/a	5.100
Variazioni	n/a	600
Personale Impiegato		
impiegati		71
dirigenti		4
totale		75
Costi		
Personale	e/a	2.344
Costi di consulenza	e/a	
Tecnologia	inv	25
Operativi	e/a	25
Comunicazione	e3	15
Totale Costi		2.400

5.1.3 Anagrafe

	u.m.	Toscana
Utenti		
Cittadini	n	46.100
KPI Key Performance Indicator		
Cambio Residenza	n/a	500
Consultazioni, autocertificazione	n/a	4.600
Personale Impiegato		
impiegati		71
dirigenti		4
totale		75
Costi		
Personale	e/a	2.344
Costi di consulenza	e/a	25
Tecnologia	inv	20
Operativi	e/a	5
Comunicazione	e3	5
Totale Costi		2.394

5.1.4 Pratiche Edilizie

	u.m.	Toscana
Utenti		
Imprese Edilizia	n	9.200
Famiglie Edilizia	n	3.300
KPI Key Perfomance Indicator		
Pratiche Imprese	n/a	7.400
Pratiche Cittadini	n/a	300
Personale Impiegato		
impiegati		70
dirigenti		5
totale		75
Costi		
Personale	e/a	2.383
Costi di consulenza	e/a	15
Tecnologia	inv	25
Operativi	e/a	25
Comunicazione	e3	25
Totale Costi		2.463

5.1.5 Viabilità

	u.m.	Toscana
Utenti		
Cittadini Viabilità	n	57.600
KPI Key Performance Indicator		
Pagamento Contravvenzioni	n/a	17.300
ZTL	n/a	5.800
Personale Impiegato		
impiegati		474
dirigenti		25
totale		499
Costi		
Personale	e/a	15.625
Costi di consulenza	e/a	15
Tecnologia	inv	30
Operativi	e/a	25
Comunicazione	e3	10
Totale Costi		15.695

5.2 Ipotesi di adozione delle nuove modalità di gestione/erogazione del servizio (dopo l'applicazione del riuso)

Nel paragrafo 5.1. è stato presentato uno scenario dei possibili utenti per ogni tipologia di servizio introdotta. Il target di riferimento sono ovviamente cittadini (o famiglie) e imprese e i valori citati sono quelli raggiungibili al terzo anno di esercizio, una volta concluso il riuso. Ci si è mossi su una ipotesi di raggiungere mediamente un quota di famiglie non superiori al 15% perché questo ci è sembrato un dato realistico; per quanto attiene alle imprese il target è mediamente più alto (30%) ma probabilmente potrebbe anche aumentare.

Non esistono perplessità sulle funzionalità tecnica delle procedure in quanto CiTel è da tempo utilizzato dalle amministrazioni proponenti, mentre vi sono due condizioni che debbono assolutamente realizzarsi per raggiungere gli obiettivi:

- la nascita e il decollo dei CST: in assenza di questa condizione sarebbe proibitivo affrontare questo progetto per almeno il 50% dei comuni partecipanti al riuso
- una adeguata campagna di informazione che faccia ricorso a seminari e convegni, a pubblicità sui media locali; ma soprattutto un'attività di coinvolgimento delle organizzazioni sindacali di settore e cioè API e Confindustria, Confartigianato e CNA, Confesercenti e Confcommercio, ecc...

semmai è realistico attendersi che, a regime, **si verifichi una diminuzione del fabbisogno di risorse umane (e quindi di costo) stimato nell'ordine del 10-15%.**

5.3 Individuazione e definizione dei costi a regime

Per quanto attiene i costi di regime vale quanto esposto nella tabella sottostante

Voce di spesa	1° anno	2° anno	3° anno
Personale	24.258	23.045	20.619
Formazione	58	35	23
Consulenza	68	68	68
Operativi	104	94	83
Comunicazione	46	13	7
Spese correnti	24.533	23.254	20.800
Investimenti tecnologia	60	36	24

I costi di formazione sono stati desunti secondo i seguenti parametri

dettaglio formazione	
percentuale dipendenti da formare	30%
numero dipendenti da formare	232
gg.aula x dipendente	5
costo gg/aula/dipendente	100
costo della formazione	116

5.4 Definizione dei ruoli delle amministrazioni a regime

Ruolo Ente coordinatore del progetto: Comune di Pisa

- gestione del centro servizi presso il Comune di Pisa che ospiterà tutti gli Enti riusatori che non rientrano della Provincia di Livorno,
- attività di coordinamento delle ulteriori esigenze di ricontestualizzazione OS,
- attività di coordinamento nell'individuazione delle eventuali nuove funzioni applicative e di amministrazione,
- attività di trasferimento del know-how,
- collaborazione nell'attività di formazione,
- progettazione e conduzione di eventuali sviluppi futuri,
- gestione del repository delle soluzioni applicative del progetto R-CiTel con l'eventuale collaborazione con la Regione Toscana,
- rilevazioni dati di monitoraggio sull'uso delle applicazioni e loro analisi,
- informazione promozione delle soluzioni realizzate,
- attivazione della necessaria manutenzione delle applicazioni e apparati hardware.

Ruolo Ente riusatore del progetto: Enti riusatori

- gestione del centro servizi presso il Comune di Livorno che ospiterà tutti gli Enti riusatori della Provincia di Livorno - solo Comune di Livorno,
- attività di collaborazione circa le ulteriori esigenze di ricontestualizzazione OS e ricontestualizzazione SO.
- attività di collaborazione dell'individuazione delle eventuali nuove funzioni applicative e di amministrazione,
- rilevazioni dati di monitoraggio sull'uso delle applicazioni,
- attivazione della necessaria manutenzione delle applicazioni e apparati hardware.

5.5 Individuazione e definizione dei benefici per l'amministrazione pubblica

Benefici in termini di riduzione di costi conseguiti dall'Amministrazione

Il miglioramento dei servizi comporta:

- Minore afflusso dei cittadini agli sportelli
- Maggiore supporto informativo contestuale ai servizi
- Minore quantità di documenti cartacei da gestire direttamente
- Spunte automatiche dei pagamenti, ecc.

Per quanto riguarda l'aspetto "Riduzione dei costi" i benefici attesi, su scala annuale, sono dei seguenti ordini di grandezza:

Costi del personale -15%

Costi del materiale (moduli, timbri, ecc.) -20%

Costi apparecchiature hardware -0%

Costi locali ed attrezzature (sportelli) -20%

Benefici derivanti all'amministrazione dall'elaborazione dei dati che la soluzione utilizza o genera

La soluzione genera un file di log che memorizza tutte le operazioni effettuate e tramite uno strumento di immediata utilizzazione l'operatore dell'Ente può effettuare statistiche sull'uso dei servizi, mediate diversi criteri di selezione. Queste estrazioni danno origine a grafici di facile comprensione ed analisi. Inoltre tramite il sistema dei pagamenti è possibile comunicare tempestivamente ai back-office e agli uffici comunali coinvolti i versamenti migliorando complessivamente la tempistica delle attività fornendo altresì i dati elementari per le indagini statistiche sulle tipologie delle entrate dell'Ente.

Elementi di semplificazione della procedura tradizionale introdotti dalla soluzione

Questo progetto avrà anche effetti positivi sulla struttura Comunale, e più in generale sull'organizzazione complessiva della P.A..

Un flusso fluido di informazioni, quale quello richiesto per permettere al front-office di dare risposte rapide su qualsiasi richiesta gli venga rivolta, presuppone una stretta integrazione tra le varie basi di dati presenti all'interno dell'Amministrazione, una accurata conoscenza e la conseguente ottimizzazione dei diversi flussi documentali ma, soprattutto, una continua revisione e razionalizzazione delle procedure amministrative. In una situazione di risorse economiche calanti per gli Enti locali, i risparmi che si possono ottenere da una accurata revisione di metodi e procedure organizzative sono un elemento da non trascurare.

Inoltre il know-how che l'amministrazione acquisisce per realizzare il miglioramento della sua struttura può esercitare una funzione di stimolo sulle realtà territoriali, attraverso i rapporti che essa intrattiene con ditte e fornitori esterni ai quali commissiona la realizzazione di molte sue opere. Le conoscenze acquisite migliorano la capacità di controllare la qualità del prodotto offerto, e permettono anche di elaborare bandi di gare più precisi, fornendo indicazioni più chiare su quanto si richiede.

Inoltre è importante sottolineare che, con le nuove forme di rapporti che si instaurano tra amministrazioni e mondo esterno, molte basi di dati dell'Amministrazione potranno essere sviluppate e migliorate attraverso la collaborazione tra queste due realtà.

5.6 Individuazione e definizione dei costi e benefici per gli utenti

Benefici in termini di miglioramento del servizio reso a cittadini e imprese conseguiti dall'Amministrazione

- Il cittadino/cliente può scegliere come entrare in contatto con la P.A. attraverso la struttura per lui più accessibile, indipendentemente dal fatto che questa sia la struttura

direttamente responsabile di dare risposta all'esigenza che motiva la richiesta di contatto

- L'accessibilità del sito garantisce che tutti i cittadini possano usufruire dei servizi offerti, promuovendo tecnologie che tengano conto delle notevoli differenze in termini di cultura, formazione, capacità, risorse materiali e limitazioni fisiche degli utenti e consente tramite l'e-learning un ulteriore livello di facilitazione nella navigazione.
- L'utente (cittadino, impresa..) può accedere direttamente da casa/ufficio ad un ampio insieme di servizi fondamentali evitando spostamenti e scegliendo il momento più opportuno per ottenere i servizi di cui necessita.
- L'utente che ha interessi/attività in uno o più dei Comuni limitrofi coinvolti nel progetto accede ai servizi tramite un'unica interfaccia standard e con un'unica credenziale d'accesso.
- Esisterà la possibilità per CAF, Professionisti trasmettere direttamente le istanze dei propri clienti (cittadini) al Comune senza duplicazione di procedure.
- L'utente può accedere ai servizi utilizzando il canale di fruizione più adatto alle sue esigenze.
- I servizi sono disponibili 7 giorni su 7 e 24 ore al giorno

Cap. 6 Autovalutazione dei risultati del progetto

Le attività di monitoraggio permetteranno il controllo e la valutazione di molti aspetti del progetto realizzato. Nascono con il progetto e continuano anche dopo che lo stesso è diventato operativo, dovendo accertare in ogni momento che il progetto stesso e/o le parti che lo compongono siano in linea con gli obiettivi e le aspettative in termini di pertinenza (condizione di validità funzionale nei confronti di ciò che si persegue), efficacia (attitudine dell'elemento sotto valutazione a produrre risultati), efficienza (uso ottimale delle risorse umane e finanziarie), tempestività (capacità di produrre risultati in tempo utile rispetto alle esigenze), flessibilità (capacità dell'elemento ad evolvere in funzione del potenziamento dei bisogni dell'utenza).

Il piano di monitoraggio si integrerà con le attività di controllo previste dalla Regione Toscana sui progetti del territorio.

In particolare, durante la fase di Esercizio del progetto, le funzioni di monitoraggio misureranno gli scostamenti tra le prestazioni previste e quelle operative, anche in termini di facilità di apprendimento e di soddisfazione dell'utenza; quindi verificheranno eventuali modifiche da apportare al Sistema controllando che esse siano pertinenti, efficaci, efficienti e soprattutto non invalidino l'applicazione originaria.

In considerazione del fatto che le indicazioni ministeriali relative allo sviluppo dei servizi di E-Government, da tempo pongono particolare attenzione all'analisi della soddisfazione del cliente, l'architettura applicativa del sistema ha insite funzionalità dedicate alla raccolta di dati "operativi" volti alla misurazione del livello di utilizzo dei servizi e del grado di soddisfazione dell'utente.

La raccolta e l'analisi di questi dati, integrati con rilevazioni di tipo più tradizionale, come i questionari e le interviste, sono fondamentali per innescare un processo di miglioramento continuo dei servizi erogati.

Il meccanismo di raccolta opera a diversi livelli possibili di rilevazione:

- rilevazioni fornite direttamente dal sistema applicativo, quali:
 - numero di accessi,
 - servizi utilizzati,
 - orari e durata delle connessioni,
 - durata della connessione per pagina e per sezione del portale,
 - ecc.
- rilevazioni richieste automaticamente, sulla base di apposite configurazioni, a tutti coloro che accedono ai servizi del portale.

Queste ultime rilevazioni sono effettuate dal portale attraverso una apposita pagina, comune a tutti i servizi, attivabile al momento della chiusura di ogni servizio da parte dell'utente.

L'attivazione della pagina è configurabile per ente e per servizio, e può prevedere diverse tipologie alternative di indicazione, relative al grado di soddisfazione per il servizio fruito:

- selezione in una scala da 0 a 5
- faccina sorridente / faccina triste
- link ad un questionario esterno

Queste informazioni vanno ad alimentare la base dati del portale e sono disponibili per le specifiche funzioni relative alla valutazione dell'utilizzo dei servizi e della Customer Satisfaction.

Come si è detto nei paragrafi precedenti il target del progetto è fissato nel 15% delle famiglie e nel 30% delle imprese, target da raggiungere in 2 anni.

Utenti	target
Utenti Scuola (famiglie)	1.600
Utenti ICI (famiglie)	3.300
Totale Famiglie	4.900
Utenti Anagrafe (cittadini)	46.100
Utenti Edilizia (cittadini)	300
Utenti Viabilità (cittadini)	57.600
Totale cittadini	104.000
Totale cittadini + famiglie	108.900
Utenti ICI (imprese)	3.100
Utenti Edilizia (imprese)	7.400
Totale Imprese	10.500

Tutti i servizi on-line prevedono come prerequisito l'iscrizione al portale e in questo modo sarà possibile monitorare il livello di diffusione degli utenti, analogamente il software terrà conto delle transazioni realmente effettuate e quindi fornirà una misura del grado di utilizzo dei servizi.

Key performance indicator	KPI
Giustificazioni Assenze	4.500
Consultazione registro elettronico	4.500
Iscrizioni	500
Altri Servizi	600
Scuola	10.100
Pagamenti	5.100
Variazioni	600
ICI	5.700
Cambio Residenza	500
Consultazioni, autocertificazione	4.600
Anagrafe	5.100
Pratiche Imprese	7.400
Pratiche Cittadini	300
Edilizia	7.700
Pagamento Contravvenzioni	17.300
ZTL	5.800
Viabilità	23.100

Per quanto attiene alla customer satisfaction si intende approntare un questionario on-line da sottoporre una volta all'anno agli utenti. In termini più generali saranno attivati processi di "ascolto" dell'utenza attraverso gli URP dei vari comuni e attraverso un contatto con le associazioni di categoria.